

CÔNG TY CỔ PHẦN Ô TÔ GIẢI PHÓNG



QUY TRÌNH TRIỆU HỒI SẢN PHẨM

MÃ SỐ : QT-14  
LẦN BAN HÀNH : 02  
NGÀY HIỆU LỰC : 02/11/2020

BẢNG KIỂM SOÁT

SOẠN THẢO		KIỂM SOÁT	PHÊ DUYỆT
Ngày tháng	16-10-2020	16-10-2020	25-10-2020
Chữ ký			
Họ tên/ chức vụ	Nguyễn Quang Huy Phòng Kinh doanh	Phạm Đức Hòa Trưởng Ban ISO	Nguyễn Cương Tổng Giám đốc





CÔNG TY CỔ PHẦN Ô TÔ GIẢI PHÓNG  
\*\*\*\*\*  
QUY TRÌNH TRIỆU HỒI SẢN PHẨM

Mã số: QT-14  
Ngày hiệu lực: 02/11/2020  
Lần ban hành: 02

### NỘI DUNG THAY ĐỔI

Ngày tháng	Nội dung thay đổi	Lần ban hành
01-02-2020	Ban hành lần đầu	01
02-11-2020	Bổ sung thêm nội dung	02

Văn bản này chứa các thông tin là tài sản của Công ty cổ phần ô tô Giải Phóng-, nghiêm cấm sao chép, in ấn, tiết lộ hoặc sử dụng văn bản này dưới mọi hình thức nếu không có sự đồng ý bằng văn bản của người có thẩm quyền của Công ty.



## 1. MỤC ĐÍCH

Triệu hồi là cách để nhà sản xuất thể hiện trách nhiệm trong việc kiểm soát chất lượng xe đã bán ra. Với mục tiêu đảm bảo quyền lợi của khách hàng, triệu hồi sản phẩm ô tô có nguy cơ trục trặc kỹ thuật là một phần tất yếu trong hoạt động kinh doanh thời hiện đại

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho tất cả các loại xe ô tô sản xuất tại Công ty cổ phần ô tô Giải Phóng - Khu kinh tế cửa khẩu Thanh Thủy, Xã Thanh Thủy, Huyện Vị Xuyên, Tỉnh Hà Giang, Việt nam.

Bộ phận thực hiện: Sản xuất, Phòng dịch vụ, Phòng dịch vụ hậu mãi.

Bộ phận kiểm tra: Phòng Kỹ thuật - Quản lý chất lượng.

## 3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- ISO 9001:2015

## 4. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT:

### 4.1. Định nghĩa

#### 4.1.1. Điều kiện triệu hồi sản phẩm

Sản phẩm vi phạm các quy định, tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật hiện hành bắt buộc áp dụng cho đối tượng sản phẩm đó;

Sản phẩm gây ra nguy hiểm về sinh mạng và tài sản do các lỗi kỹ thuật trong quá trình thiết kế, chế tạo;

Sản phẩm dù chưa gây tổn thất về người và tài sản nhưng qua quá trình sử dụng có thể gây nguy hiểm trong một số điều kiện nhất định.

#### 4.1.2. Trách nhiệm nhà sản xuất

a) Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng và theo dõi thông tin về các khách hàng mua sản phẩm để có thể thông tin khi cần thiết;

b) Thiết lập hệ thống thu thập các thông tin về chất lượng sản phẩm, phân tích các lỗi kỹ thuật và lưu trữ lại các thông tin có liên quan;

c) Chủ động báo cáo đầy đủ thông tin liên quan đến lỗi kỹ thuật. Trong quá trình Cơ quan QLCL điều tra phải hợp tác đầy đủ và cung cấp các thông tin cần thiết khi được yêu cầu;

d) Thông báo các thông tin cần thiết liên quan đến việc triệu hồi cho các đại lý, trạm dịch vụ và khách hàng;



**CÔNG TY CỔ PHẦN Ô TÔ GIẢI PHÓNG**  
\*\*\*\*\*  
**QUY TRÌNH TRIỆU HỒI SẢN PHẨM**

Mã số: QT-14

Ngày hiệu lực: 02/11/2020

Lần ban hành: 02

e) Thực hiện triệu hồi sản phẩm theo đúng quy định hiện hành.

f) Cơ sở sản xuất phải chịu mọi phí tổn liên quan đến việc triệu hồi sản phẩm kể cả chi phí vận chuyển.

#### 4.2. Chữ viết tắt

- P.BH: P. Bảo hành
- BGD: Ban Giám Đốc
- QLCL: quản lý chất lượng

#### 5. NỘI DUNG

(Xin xem lưu đồ trang sau)



TT	Trách nhiệm	Lưu đồ	Nội dung/ Biểu mẫu liên quan
1	P. Bảo hành, p kỹ thuật		<ul style="list-style-type: none"><li>- Thông tin sản phẩm lỗi được thu thập trong quá trình sản xuất, quá trình bảo hành và thông tin khiếu nại từ khách hàng</li><li>Áp dụng QT - 05 : BM QT - 05.01</li></ul>
2	P. Bảo hành, p kỹ thuật		<ul style="list-style-type: none"><li>Bộ phận kỹ thuật tiếp nhận thông tin và tiến hành kiểm tra xác định lỗi của sản phẩm.</li><li>- Nếu là lỗi đơn lẻ sẽ được chuyển qua bước bảo hành sản phẩm theo quy trình bảo hành QT - 13.</li><li>- Nếu là lỗi hệ thống do nhà sản xuất thì phải thống kê lại toàn bộ sản phẩm đã được xuất xưởng, sản phẩm đã bán ra. Đề xuất ra biện pháp khắc phục</li></ul>
3	P. Bảo hành, p kỹ thuật, QLCL		<ul style="list-style-type: none"><li>- Lập bảng thống kê lại toàn bộ sản phẩm đã được xuất xưởng, sản phẩm đã bán ra.</li><li>- Đề xuất ra biện pháp khắc phục</li><li>Áp dụng QT - 05 : BM QT - 05.02</li></ul>
4	P. Dịch vụ, bán hàng		<ul style="list-style-type: none"><li>Áp dụng quy trình QT -04</li><li>- Tạm dừng việc cho xuất xưởng các sản phẩm của kiểu loại sản phẩm bị lỗi kỹ thuật; <u>BM QT - 14.01</u></li><li>- Trong thời gian không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày phát hiện ra lỗi kỹ thuật, Cơ sở sản xuất phải thông báo bằng văn bản tới các đại lý bán hàng yêu cầu tạm dừng việc cung cấp sản phẩm cùng loại bị lỗi kỹ thuật ra thị trường; <u>BM QT - 14.01</u></li><li>- Trong thời gian không quá 10 ngày làm việc kể từ ngày phát hiện ra lỗi kỹ thuật, Cơ sở sản</li></ul>



		↓	<p>xuất phải gửi tới Cơ quan QLCL báo cáo bằng văn bản thông tin chi tiết về nguyên nhân xảy ra lỗi kỹ thuật, biện pháp khắc phục, số lượng sản phẩm phải triệu hồi và kế hoạch triệu hồi cụ thể. <u>BM QT - 14.02</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Chờ thông báo kết quả phê chuẩn kế hoạch từ Cơ quan QLCL.</li><li>- Cơ sở sản xuất tiến hành triệu hồi sản phẩm và xử lý sản phẩm lỗi theo thông báo kết quả phê chuẩn kế hoạch từ Cơ quan QLCL.</li></ul>
5		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Xử lý sản phẩm triệu hồi</div>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bộ phận sản xuất/bảo hành tiến hành sửa chữa sản phẩm lỗi kỹ thuật theo đúng yêu cầu kỹ thuật đề ra.</li></ul>
6	P. Kỹ thuật, QLCL	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto; transform: rotate(45deg); display: flex; align-items: center; justify-content: center;"><div style="border: 1px solid black; padding: 5px; transform: rotate(-45deg);">Kiểm tra sau sửa chữa/bảo hành</div></div>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kiểm tra kết quả sửa chữa/bảo hành của sản phẩm lỗi kỹ thuật, nếu chưa đạt yêu cầu thì thực hiện sửa chữa/bảo hành lại, nếu đạt yêu cầu thì chuyển sản phẩm trở lại sản xuất, lắp ráp hoặc bộ phận trả khách hàng. Nếu sau sửa chữa/bảo hành vẫn không đạt yêu cầu thì người có trách nhiệm liên quan phải tiến hành báo phế, loại bỏ sản phẩm không phù hợp, thay thế sản phẩm đạt yêu cầu cho khách hàng trong trường hợp bảo hành.</li></ul>
7	Phòng dịch vụ, phòng bảo hành	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Lập báo cáo</div>	<p>Phòng kỹ thuật định kỳ tiến hành lập Báo cáo tổng hợp, phân tích sản phẩm lỗi kỹ thuật, từ đó đưa ra biện pháp khắc phục phòng ngừa thích hợp, nhất là với những lỗi nặng, lặp lại nhiều lần, có hệ thống. QT - 05</p> <p>+ Đối với lỗi vật tư đầu vào sau khi đã tổng hợp lỗi, phòng kỹ</p>



**CÔNG TY CỔ PHẦN Ô TÔ GIẢI PHÓNG**  
\*\*\*\*\*  
**QUY TRÌNH TRIỆU HỒI SẢN PHẨM**

Mã số: QT-14

Ngày hiệu lực: 02/11/2020

Lần ban hành: 02

thuật/kiểm tra phổ biến, phản hồi đến bộ phận vật tư, kho nhà cung cấp, vận chuyển và bộ phận kiểm tra để rút kinh nghiệm, cải tiến chất lượng, tránh xảy ra các lỗi tương tự sau này. Đồng thời, phòng kỹ thuật/kiểm tra tiếp tục theo dõi các lỗi này trong các báo cáo tiếp theo. Nếu các lỗi vẫn lặp lại đến lần thứ 3 thì các bộ phận cần nhắc việc thay loại vật tư linh kiện hoặc thay đổi nhà cung cấp, vận chuyển.

+ Đối với lỗi phát sinh trong sản xuất, kiểm tra và bảo hành, sau khi đã tổng hợp và phân tích nguyên nhân gây lỗi:

◦ Nếu lỗi là do thiết bị máy móc, thiết bị thì phải có phương án bảo dưỡng, sửa chữa, thay thế thiết bị, máy móc tương ứng.

◦ Nếu lỗi là do con người thì phải có phương án đào tạo nâng cao tay nghề hoặc thay thế nhân sự mới phù hợp.

◦ Nếu lỗi là do quy trình công nghệ sản xuất chưa phù hợp thì tiến hành nghiên cứu thay đổi quy trình cho phù hợp hơn.

- Tất cả các báo cáo thống kê, phân tích và phương án xử lý lỗi phải được lưu trữ ở phòng kỹ thuật/kiểm tra và phải được cập nhật, phổ biến đến các phòng ban, bộ phận liên quan để thực hiện các phương án khắc phục, phòng ngừa và cải tiến chất lượng.

BM QT – 14.04. BM QT – 14.05

- Cơ sở sản xuất phải báo cáo ít nhất là 03 tháng một lần việc thực hiện triệu hồi sản phẩm theo kế hoạch; BM QT – 14.03

- Sau thời gian không quá 30 ngày kể từ khi hoàn tất việc triệu



**CÔNG TY CỔ PHẦN Ô TÔ GIẢI PHÓNG**  
\*\*\*\*\*  
**QUY TRÌNH TRIỆU HỒI SẢN PHẨM**

Mã số: QT-14

Ngày hiệu lực: 02/11/2020

Lần ban hành: 02

hồi, Cơ sở sản xuất phải báo cáo bằng văn bản về kết quả thực hiện việc triệu hồi tới Cơ quan QLCL;

## 6. LƯU TRỮ

TT	Tên hồ sơ	Thời gian lưu	Trách nhiệm lưu
1	Thông báo tạm dừng xuất xưởng	5	Phòng kỹ thuật, Phòng sản xuất
2	Báo cáo thông tin đến cơ quan QLCL	5	Phòng kỹ thuật, Phòng sản xuất
3	Báo cáo kết quả thực hiện	5	Phòng kỹ thuật, Phòng sản xuất
4	Bảng thống kê sản phẩm đợt triệu hồi	5	Phòng kỹ thuật, Phòng sản xuất
5	Bảng thống kê sản phẩm triệu hồi theo năm	5	Phòng kỹ thuật, Phòng sản xuất

## 7. PHỤ LỤC

Thông báo tạm dừng xuất xưởng	BM QT-14.01
Báo cáo thông tin đến cơ quan QLCL	BM QT-14.02
Báo cáo kết quả thực hiện	BM QT-14.03
Bảng thống kê sản phẩm đợt triệu hồi	BM QT-14.04
Bảng thống kê sản phẩm triệu hồi theo năm	BM QT-14.05



**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
ĐỘC LẬP - TỰ DO - HẠNH PHÚC****THÔNG BÁO TẠM DỪNG XUẤT XƯỞNG**

Kính gửi: Các đại lý

Lời đầu tiên, Công ty cổ phần ô tô Giải Phóng xin gửi lời cảm ơn chân thành tới Quý khách hàng đã tin tưởng và sử dụng sản phẩm của Công ty chúng tôi suốt thời gian qua.

Trong quá trình sản xuất và phân phối lưu thông Công ty chúng tôi đã phát hiện ra sản phẩm..., lô sản xuất số ... gặp một số một số vấn đề liên quan tới kỹ thuật. Phía công ty chúng tôi nhận thấy các sản phẩm ... với lô sản xuất số ... không đáp ứng và đảm bảo tiêu chí kỹ thuật. Do vậy bằng thông báo này, chúng tôi muốn gửi tới các khách hàng lời xin lỗi sâu sắc về sự cố lần này. Rất mong nhận được sự thông cảm của Quý khách hàng.

Kể từ ngày..... CÔNG TY CỔ PHẦN Ô TÔ GIẢI PHÓNG tạm dừng xuất xưởng, và yêu cầu đại lý tạm dừng bán các sản phẩm sau ra thị trường:

Nhãn hiệu, số loại xe	Số khung	Số máy	Ngày giao

CÔNG TY CỔ PHẦN Ô TÔ GIẢI PHÓNG sẽ tiến hành công tác xử lý các lỗi kỹ thuật của sản phẩm.

**Nơi nhận:**

- Các đại lý
- Ban Giám đốc
- Các bộ phận
- Lưu ban ISO

**CÔNG TY CỔ PHẦN Ô TÔ GIẢI PHÓNG**

**CÔNG TY CỔ PHẦN Ô TÔ GIẢI PHÓNG      CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**Số ...../20..../BC-THSP  
V/v**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày tháng năm 20

**Kính gửi :Cục Đăng kiểm Việt Nam**

Vừa qua công ty cổ phần ô tô Giải Phóng có nhận được thông báo từ tập đoàn ..... về việc triệu hồi liên quan đến việc kiểm tra, khắc phục lỗi của kiểu loại xe (ghi nhãn hiệu , số loại chung của các xe bị ảnh hưởng) do công ty sản xuất, lắp ráp (xem chi tiết thông báo đính kèm từ công ty mẹ(nếu có)).

Bằng công văn này chúng tôi xin thông báo tới Cục Đăng kiểm Việt Nam về chương trình triệu hồi sản phẩm nêu trên để kiểm tra, sửa chữa và khắc phục, cụ thể như sau:

**1. Thông tin chung:**

Tên và nội dung chương trình triệu hồi: *(Ghi tên và nội dung chương trình triệu hồi công bố)*

**2. Thông tin chi tiết**

2.1. Tên cơ sở sản xuất: công ty cổ phần ô tô Giải Phóng

Địa chỉ: khu kinh tế cửa khẩu Thanh Thủy, xã Thanh Thủy, huyện Vị Xuyên, tỉnh Hà Giang

2.2. Loại phương tiện: *(Ghi các loại phương tiện thuộc chương trình triệu hồi. ví dụ ô tô con, ô tô tải VAN, ....)*

2.3. Nhãn hiệu, số loại: *(Liệt kê nhãn hiệu, số loại của xe thuộc chương trình triệu hồi)*

Số TT	Loại phương tiện	Nhãn hiệu	Số loại	Số GCN	Ghi chú

2.4. Thời gian sản xuất: từ ..... đến .....*(khai báo thời gian sản xuất chung của các xe bị lỗi, việc khai báo chi tiết cho từng loại xe được khai báo tại mục 2.6)*

2.5. Số khung, số động cơ: Xem chi tiết danh sách số khung, số động cơ đính kèm. *(Yêu cầu chung: Liệt kê được danh sách đầy đủ số khung, số động cơ các xe thuộc diện triệu hồi; lưu ý tách riêng từng model. Ngoài ra cũng cần lưu ý là tách bạch đối với những xe đã bán ra thị trường và những xe đang tồn kho tại nhà máy. Có thể tham khảo theo mẫu đính kèm)*

2.6. Số lượng xe triệu hồi: *(Ghi rõ số lượng tổng ..... chiếc và số loại chi tiết từng kiểu loại phải triệu hồi, có thể khai báo theo mẫu bảng dưới đây)*

STT	Loại xe, nhãn hiệu, số loại	Phạm vi số VIN	Thời gian sản xuất	Số lượng
<b>Tổng số</b>				

## 2.7. Hiện tượng:

- Tên lỗi (*tên tiếng Việt+ tiếng Anh (nếu có)*):

- Mô tả hiện tượng và đánh giá mức độ ảnh hưởng: (*mô tả rõ hiện tượng lỗi phát sinh hoặc xem chi tiết tại tài liệu đính kèm được căn cứ theo tài liệu phân tích kỹ thuật công ty mẹ cung cấp (nếu có) hoặc của CSSX. (Xem chi tiết tại tài liệu mô tả kỹ thuật đính kèm)*).

2.8. Nguyên nhân: (*Mô tả các phân tích nguyên nhân phát sinh lỗi (do nhà cung cấp linh kiện hay lỗi lắp ráp, ....)*)

2.9. Biện pháp khắc phục và cách thức xử lý:

2.9.1. Các trường hợp xử lý khắc phục: (*Mô tả rõ các chủng loại phụ tùng phải kiểm tra, các chi phí thời gian tháo lắp, thời gian, ... chi phí thực hiện*)

*Ví dụ:*

- Trường hợp 1: Kiểm tra lỗi (*mô tả lỗi*) nhưng không phải thay thế linh kiện, phụ tùng

- Trường hợp 2 Kiểm tra lỗi (*mô tả lỗi*) và thay thế các linh kiện phụ tùng liên quan

- Trường hợp 3: mô tả các trường hợp khác nếu có .....

(*Xem chi tiết tại các hướng dẫn thực hiện kiểm tra, tháo lắp, thay thế và khắc phục trong tài liệu kỹ thuật kiểm tra, tháo lắp và sửa chữa bằng tiếng Việt và tiếng anh (nếu có) đính kèm theo công văn này*)

2.9.2. Cách thức xử lý và biện pháp khắc phục

a) Đối với các xe đã sản xuất, lắp ráp và xuất bán ra thị trường:

Số lượng xe đã xuất bán ra thị trường là: (.....) chiếc. Tất cả các xe này sẽ được thực hiện sửa chữa, khắc phục theo chương trình triệu hồi công bố.

b) Đối với các xe đã sản xuất, lắp ráp bị lỗi đang nằm tại kho của công ty hoặc tại các đại lý: (*nếu rõ số lượng, cách thức xử lý đối với trường hợp này*)

*Ví dụ:*

- Số lượng xe tại tại kho của công ty là: (.....) chiếc.

- Số lượng xe tại tại kho của Đại lý trên toàn quốc là: (.....) chiếc.

- Công ty đã yêu cầu các bộ phận liên quan tại công ty cũng như các đại lý không được bán hoặc giao các xe bị lỗi đang có trong các kho cho các khách hàng cho tới khi tất cả các xe này được sửa chữa khắc phục theo đúng tiêu chuẩn chất lượng của công ty.

- Tính đến thời điểm hiện tại, số xe đã được kiểm tra khắc phục sửa chữa đạt yêu cầu theo tiêu chuẩn của công ty:

- + Có (.....) chiếc xe tồn kho tại công ty đã được kiểm tra khắc phục.
- + Có (.....) chiếc xe tồn kho tại đại lý sẽ được kiểm tra, khắc phục.

c) Đối với các linh kiện đang tồn kho: (nêu rõ số lượng bộ linh kiện bị lỗi còn tồn kho và biện pháp xử lý như thế nào)

Ví dụ:

- Số lượng bộ linh kiện tồn bị lỗi chưa sử dụng để lắp ráp là : (.....) bộ.
- Công ty đã làm việc với ( nhà cung cấp/.....) và đề xuất cách thức xử lý như sau:

- + Trả lại nhà cung ứng để kiểm tra và phá hủy hay thực hiện theo phương án nào?
- + Sửa chữa thay thế, khắc phục đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật, chất lượng của công ty?

d) Đối với Hệ thống kiểm soát chất lượng của nhà máy: (nếu rõ các biện pháp khắc phục phòng ngừa lỗi trong hệ thống kiểm soát chất lượng tại nhà máy sản xuất, lắp ráp. Ví dụ: xem xét, bổ sung các tiêu chí kiểm tra mới vào biểu mẫu kiểm soát chất lượng, quy trình kiểm tra chất lượng từ kiểm tra vật tư đầu vào, kiểm soát trong công đoạn, kiểm tra xuất xưởng, kiểm tra mẫu (Sampling), .... như thế nào?, đào tạo các nhân viên kiểm tra chất lượng, ... Nhằm phòng ngừa những lỗi tương tự có thể xảy ra trong tương lai. (đính kèm biểu mẫu, những thay đổi liên quan trong hệ thống quản lý chất lượng)).

2.10. Thời gian kiểm tra, sửa chữa dự kiến: (Ghi chi phí thời gian kiểm tra, sửa chữa dự kiến từ min đến max của 01 xe theo h/ xe. Việc khai báo có thể khai báo theo bảng dưới đây)

Ví dụ:

- Thời gian dự kiến khắc phục: từ 1 ~ 1.2 h/ xe;
- Thời gian khắc phục chi tiết:

Số tt	Trường hợp	Thời gian dự kiến (giờ)	Linh kiện, vật tư thay thế	Ghi chú
1	Trường hợp 1			
2	Trường hợp 2			

- 2.11. Thời gian bắt đầu thực hiện chương trình: (Ghi ngày bắt đầu thực hiện kiểm tra, khắc phục lỗi theo công bố trong chương trình triệu hồi, lưu ý để khoảng 10~15 ngày tính từ ngày nộp báo cáo chương trình)
- 2.12. Thời gian dự kiến kết thúc chương trình: (Ghi ngày dự kiến kết thúc thực hiện kiểm tra, khắc phục lỗi theo công bố trong chương trình triệu hồi)
- 2.13. Chi phí sửa chữa: (Ghi chi phí phải trả (nếu có) hoặc miễn phí thực hiện kiểm tra, khắc phục lỗi theo công bố trong chương trình triệu hồi)  
Ví dụ: có thể ghi: “Công ty ..... và các đại lý được ủy quyền sẽ kiểm tra, khắc phục miễn phí lỗi của những xe bị ảnh hưởng.”
- 2.14. Địa điểm thực hiện: (Ghi địa điểm thực hiện việc triệu hồi theo công bố của CSSX. Ví dụ CSSX có thể ghi như sau: “Tại tất cả các đại lý và trạm dịch vụ ủy quyền của Công ty ..... trên toàn quốc (Xem danh sách đính kèm)”.)
- 2.15. Thông tin công bố và báo cáo kết quả về chương trình triệu hồi
- Thông báo thông tin về chương trình triệu hồi:  
Công ty dự kiến thông báo chương trình triệu hồi trên: (để hiểu rõ hơn về việc công bố thông tin có thể tham khảo các quy định thông báo theo Luật Chất lượng sản phẩm trong trường hợp sản phẩm bị lỗi phải triệu hồi)
    - + Truyền hình nào? bao nhiêu lần liên tiếp?
    - + Trên mạng internet của công ty: [www.abc.vn](http://www.abc.vn)?
    - + Trên báo nào? Máy số liên tiếp?
    - + khi nào bắt đầu thực hiện thông báo?
  - Sau khi kết thúc chương trình triệu hồi thì:
    - + Thông báo kết quả cho Cục Đăng kiểm VN về việc thực hiện chương trình như thế nào? Định kỳ báo cáo là bao lâu một lần.
    - + Sau khi kết thúc chương trình sẽ báo cáo như thế nào? Trường hợp vẫn còn xe chưa khắc phục: Hết thời gian thực hiện chương trình nhưng tỷ lệ xe vào thấp thì sẽ báo cáo bằng văn bản gửi Cục ĐKVN để tiếp tục thực hiện kéo dài chương trình triệu hồi, Các xe vào sau khi công bố kết thúc chương trình thì sẽ tiếp tục được sửa chữa miễn phí.
  - Đối với các xe cùng loại do các công ty khác phân phối : có thể tham khảo ví dụ “Đối với các xe nhãn hiệu..., số loại...(nêu nhãn hiệu, số loại chung) do TẬP ĐOÀN... sản xuất được nhập khẩu vào Việt Nam (dạng di chuyển tài sản, ngoại giao, cá nhân hoặc do công ty khác nhập khẩu) thuộc diện triệu hồi theo công bố của công ty ..., nếu được yêu cầu Công ty ABC ... sẵn sàng trợ giúp, liên hệ để kiểm tra thông tin và thay thế miễn phí theo chương trình triệu hồi (nếu thuộc đối tượng triệu hồi và được yêu cầu từ TẬP ĐOÀN...).
  - Chi tiết xin liên hệ với Công ty cổ phần ô tô Giải Phóng theo số Hotline : 02193882204 hoặc email theo địa chỉ [info@giaiphong.com.vn](mailto:info@giaiphong.com.vn).

**3. Khuyến cáo khách hàng:** (Mô tả rõ hiện tượng lỗi phát sinh và nêu rõ các trường hợp, nguy cơ tiềm ẩn có thể xảy ra ảnh hưởng tới người sử dụng)

- Một số khuyến cáo người sử dụng: (nêu rõ các trường hợp, nguy cơ tiềm ẩn có thể xảy ra ảnh hưởng tới người sử dụng được căn cứ theo tài liệu phân tích đánh giá công ty mẹ cung cấp (nếu có) hoặc của CSSX)

Ví dụ:

Túi khí an toàn trang bị trên các xe nhằm giảm thiểu các rủi ro tai nạn liên quan đến con người hoặc giảm thiểu chấn thương ở vùng đầu, cổ, ngực và mặt của người lái và hành khách khi xe bị va chạm từ phía trước. Khi xảy ra va chạm, cảm biến va chạm gửi tín hiệu va chạm về cho bộ điều khiển túi khí. Bộ điều khiển sẽ đánh giá mức độ va chạm và các yếu tố khác để ra quyết định kích hoạt túi khí. Ngòi nổ bộ thổi khí nhận được tín hiệu sẽ đánh lửa để đốt chất môi lửa, các môi lửa đốt cháy các hạt tạo khí để sinh khí, tạo ra một túi đệm khí tránh cho một số bộ phận của cơ thể người va chạm trực tiếp với các phần cứng của xe, sau đó túi khí sẽ tự động xả hơi để không làm kẹt người lái và hành khách trong xe.

Đối với một số túi khí khi hoạt động có thể xảy ra một số trường hợp mật độ các hạt tạo khí biến động trong phạm vi rộng nên tại thời điểm túi khí bị kích hoạt khi xe va chạm, bộ tạo khí có thể bị quá áp, vỏ bộ tạo khí hoặc các linh kiện nhỏ có thể bị vỡ, bắn ra gây tổn thương cho người lái và hành khách.

Chúng tôi cũng khuyến cáo khách hàng vì quyền lợi và an toàn của chính mình và hành khách đi cùng, khách hàng cần nhanh chóng mang xe tới Đại lý ủy nhiệm của công ty .....để được thay thế bộ tạo khí mới, đúng tiêu chuẩn.

Tài liệu đính kèm:

1. Thư chính thức yêu cầu thực hiện chiến dịch từ công ty mẹ (nếu có);
2. Kiểu loại, danh sách chi tiết các xe bị ảnh hưởng tại Việt Nam và dài số khung của những xe ảnh hưởng trên toàn cầu (nếu có).
3. Mô tả kỹ thuật (để giải thích thêm hiện tượng lỗi xảy ra).
4. Danh sách số khung, số động cơ các xe triệu hồi tại Việt Nam.
5. Hướng dẫn tháo lắp và thay thế.
6. Danh sách đại lý, trạm dịch vụ ủy quyền./.

**CÔNG TY CỔ PHẦN Ô TÔ GIẢI PHÓNG**  
ký tên và đóng dấu)

DANH SÁCH SỐ KHUNG, ĐỘNG CƠ CÁC XE TRIỆU HỒI TẠI VIỆT  
NAM

Số tt	Số khung	Số động cơ	Ngày xuất xưởng	Ghi chú
I	<b>Loại xe ..... (thời gian sản xuất từ ..... ~ .....)</b>			
1				
2				
3				
II	<b>Loại xe ..... (thời gian sản xuất từ ..... ~ .....)</b>			
1				
2				
3				

DANH SÁCH CÁC ĐẠI LÝ ỦY QUYỀN THỰC HIỆN TRIỆU HỒI SẢN  
PHẨM

Số tt	Tên đại lý, CSBH	Địa chỉ	Số điện thoại liên hệ	Ghi chú
1				
2				



Ngày hiệu lực: 02/11/2020

**CÔNG TY CỔ PHẦN Ô TÔ GIẢI PHÓNG****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

Số ...../20..../BC-KQTH

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

V/v: thực hiện triệu hồi

Hà Nội, ngày tháng năm 20

## BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN TRIỆU HỒI SẢN PHẨM

Kính gửi : **Cục Đăng kiểm Việt Nam**

Vừa qua công ty cổ phần ô tô Giải Phóng có nhận được thông báo kết quả phê chuẩn kế hoạch từ Cơ quan QLCL, về việc triệu hồi liên quan đến việc kiểm tra, khắc phục lỗi của kiểu loại xe (ghi nhãn hiệu, số loại chung của các xe bị ảnh hưởng) do công ty sản xuất, lắp.

Bằng công văn này chúng tôi xin thông báo tới Cục Đăng kiểm Việt Nam về kết quả triệu hồi sản phẩm nêu trên để kiểm tra, sửa chữa và khắc phục, cụ thể như sau

**KẾT QUẢ:**

- Nhãn hiệu: ..... Số loại: .....

- Số lô sản xuất:

.....

- Lỗi:

.....

- Ngày phát hiện:

.....

- Ngày ra thông báo triệu hồi:

.....

- Ngày kết thúc:

.....

- Số lượng sản xuất:

.....

- Số lượng hàng đã xuất:

.....

- Số lượng hàng tồn kho:

.....

STT	Thông tin khách hàng	Số lượng sản phẩm đã bán	Số lượng sản phẩm đã triệu hồi	Số lượng sản phẩm KH đã bán ra ngoài	Ghi chú

Ngày hiệu lực: 02/11/2020


**NGƯỜI LẬP BÁO CÁO**

**CÔNG TY CỔ PHẦN Ô TÔ GIẢI PHÓNG**

## THỐNG KÊ SẢN PHẨM TRIỆU HỜI

STT	MODEL	Số khung	Mô tả chi tiết lỗi	Thông tin khách hàng	Ghi chú
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

**BẢNG THỐNG KÊ XE TRIỆU HỒI NĂM 20...**

Số TT	Tên sản phẩm	Số GCN	Số lượng xe triệu hồi trong năm	Ghi chú
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Hà Giang, ngày ... tháng ... năm 20...

**TỔNG GIÁM ĐỐC**